Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego A. nr 262.13.2024

stanowiący Załącznik nr 1 do umowy

Dotyczy: postępowanie na świadczenie usługi Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta, Modułu Rezerwacji, Modułu Czatbot, kolejkowanie wizyt na rzecz Sądu Rejonowego w Sokółce

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Kompleksowy system do obsługi interesanta w Sądzie Rejonowym w Sokółce:

- Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta,
- Modułu Rezerwacji,
- Modułu Czatbot,
- Kolejkowanie wizyt

Wymagane jest dostarczenie (prace instalacyjne, konfiguracja, uruchomienie, szkolenie personelu) rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz jego niezbędnych komponentów służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów w zakresie kolejkowania połączeń telefonicznych, obsługi osobistej, rezerwacji wizyt w czytelni akt.

I. Zakres automatyzacji procesu obsługi interesanta:

- połączenia telefoniczne,
- obsługa miejscowa,
- komunikacja tekstowa,
- rezerwacja wizyt, w tym zamawianie akt sądowych w BOI i Księgach Wieczystych

Rozwiązanie ma zostać dostarczone w formie usługi tj. zamawiający nie kupuje licencji, urządzeń i nie ponosi jakichkolwiek kosztów prac serwisowych (wdrożenia, konfiguracji, rekonfiguracji, szkolenia). Zamawiający wymaga, aby świadczona usługa była płatna w formie miesięcznej opłaty za użytkowanie systemu.

Zamawiający wymaga, aby system został wdrożony w siedzibie Sądu Rejonowego w Sokółce, ul. Piłsudskiego 7, 16-100 Sokółka.

II. **System będzie obejmował następujące punkty obsługi:**

- Biuro Obsługi Interesanta (1 stanowisko)
- Biuro Podawcze (1 stanowisko)
- Księgi Wieczyste (1 stanowisko)

III. **Zamawiający wymaga, aby system:**

1. Pracował w architekturze klient - serwer.
2. Obsługiwał kolejkowanie ruchu (telefonicznego, osobistego) w jednym spójnym systemie informatycznym jeden interfejs, jedno miejsce zarządzania, jedna logiczna kolejka dla danej kategorii spraw BOI, Biura Podawczego oraz Ksiąg Wieczystych.
3. Zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowanie interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną oraz osobistą. Wymagany do tego celu jest spójny interfejs instalowany na stacjach roboczych pracowników zamawiającego pracujących pod kontrolą systemu Windows 10 (64-bit).

Aplikacja do obsługi interesantów:

4. Dedykowana aplikacja na komputerach pracowników, w tym system kolejkowania interesantów w zakresie funkcji telefonicznych musi realizować następujące funkcjonalności:

a. wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń

b. zawieszanie i przywracanie połączeń

c. transferowanie rozmów bezpośrednio oraz z możliwością odbycia konsultacji

d. zarządzenie połączeniami zawieszonymi,

e. szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń

f. zapisywanie oraz możliwość przeszukiwania historii połączeń

g. możliwość tworzenia personalnej oraz globalnej książki telefonicznej, wraz z możliwością jej udostępnienia innemu pracownikowi

Obsługa miejscowa:

5. Był wyposażony w interfejs do wizualizacji kolejek na urządzeniach przy użyciu dedykowanych paneli LCD (dostarczenie 2 sztuk takich urządzeń – 1 sztuka o przekątnej nie mniej niż 43 cale dla BOI i Biura Podawczego oraz 1 sztuka o przekątnej nie mniej niż 32 cale do Ksiąg Wieczystych)

    a) aktualną ilość aktywnych stanowisk obsługi.

    b) aktualną ilość oczekujących interesantów wraz ze wskazaniem kanału komunikacyjnego np. osobista wizyta, połączenie telefoniczne.

    c) wyświetlenie numeru, którym został oznaczony interesant na podstawie wydrukowanego biletu.

    d) alert graficzny o przywołaniu interesanta do stanowiska obsługi wraz z głosowym przywołaniem, odtwarzanym przez lektora.

6. Był wyposażony w urządzenie do wydawania biletów (w formie infokiosku) tj. urządzenia składającego się z wyświetlacza dotykowego o przekątnej minimum 13 cali , z zintegrowaną drukarką biletów. Urządzenie musi posiadać jednolitą obudowę przytwierdzoną na stałe do ściany. Urządzenie musi umożliwiać petentowi wybór kategorii sprawy, pozwalający określić cel wizyty (na ekranie dotykowym), następnie wydrukować bilet oraz przydzielić go do odpowiedniej kolejki. Wydrukowany bilet musi być wyświetlany na urządzeniach służących do wizualizacji kolejek. Biletomat musi być wyposażony w skaner kodów 2D, obsługujący i czytający kody QR (wydrukowane na bilecie w przypadku rezerwacji wizyty w jednostce lub rezerwacji akt).
7. Musi zapewnić możliwość automatycznej informacji o sprawie dla interesantów telefonujących poprzez pobieranie oraz automatyczne odtwarzanie głosowe zdefiniowanych informacji za pośrednictwem telefonu i klawiatury (wprowadzenie sygnatury sprawy według instrukcji). Moduł ten będzie zintegrowany z systemem SAWA-Currenda.

Raportowanie:

8. Posiadał funkcjonalność raportowania. Dostęp do raportów powinien odbywać się przez przeglądarkę www i gwarantować możliwość konfiguracji kont o różnych poziomach dostępów (np. dyrektor, kierownik, itp.). Dodatkowo musi posiadać możliwość generowania raportów dotyczących:

    a) ilości obsłużonych interesantów (telefonicznie i osobiście);

    b) ilości obsłużonych interesantów (telefonicznie i osobiście) w podziale na dni tygodnia w jednym zestawieniu;

    c) ilości obsłużonych interesantów (telefonicznie i osobiście) w podziale na dni miesiąca w jednym zestawieniu;

    d) czasu obsługi interesantów przez pracownika BOI / Biura Podawczego / Ksiąg Wieczystych, w tym całkowity czas obsługi/czas obsługi interesanta telefonicznego/czas obsługi interesanta osobistego;

Rezerwacje wizyt:

9. Posiadał funkcjonalność rezerwacji wizyt w siedzibie zamawiającego, w tym rezerwacji dostępu do dokumentów celem ich przeglądania. Do realizacji powyższej funkcjonalności wymagane jest dostarczenie interfejsu:

a) dla pracowników do obsługi rezerwacji (formularz wprowadzania rezerwacji od interesanta), lista rezerwacji wraz z możliwością zmiany statusu rezerwacji. Interfejs rezerwacji musi być integralną częścią aplikacji do obsługi interesantów;

b) dla interesantów w postaci formularza dostępnego na stronie zamawiającego, przy pomocy którego interesant wprowadzając niezbędne informacje będzie w stanie zarezerwować wizytę w siedzibie zamawiającego;

10. Potwierdzenie wizyty odbywać musi się na podstawie udostępnionego unikalnego kodu QR bądź kodu cyfrowego wysłanego na wskazany przez interesanta adres e-mail. Otrzymany kod będzie mógł zostać zeskanowany lub wprowadzony za pośrednictwem urządzenia „biletomat" w siedzibie zamawiającego, co spowoduje umiejscowienie interesanta w kolejce danego punktu obsługi i nadanie mu odpowiedniego priorytetu obsługi.

Komunikacja tekstowa interesanta z pracownikiem obsługi:

11. Był wyposażony w *funkcjonalność asystenta* dostępnego z poziomu okna czatu na stronie www zamawiającego, który umożliwi obsługę następujących zagadnień bez zaangażowania pracownika sądu:

a) automatyczne odpytywanie o status sprawy poprzez wprowadzenie sygnatury sprawy. Funkcjonalność taka musi działać bez przerwy i mieć możliwość wielokrotnego odpytywania o różne sygnatury w czasie jednej sesji;

b) sprawdzenie wokandy na podstawie wprowadzonej sygnatury sprawy

b) rezerwacja wizyty w sądzie;

c) rezerwacja dokumentów celem ich przeglądania

IV. **Dodatkowe wymagania:**

1. Wymagania dotyczące konfiguracji środowiska:
   a) integracja systemem SAWA - Currenda oraz zwracanie statusu sprawy, telefonicznie po wprowadzaniu sygnatury,
   b) wykonawca zobowiązany jest dostarczyć narzędzie do sprawdzenia i testowania poprawności zapytań interesanta poprzez automatyczną informację o statusie sprawy;
   c) dostarczenie rozwiązania wraz z platformą VOIP (w tym aparaty dla stanowisk obsługi w ilości sztuk 3) w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności;

d) stworzenie jednego numeru infolinii, wszystkie połączenia powinny trafić do odpowiednio skonstruowanego drzewa IVR, które daje możliwość wyboru wydziału/tematu sprawy;
e) interesanci w siedzibie jednostki muszą posiadać możliwość wyboru tematu sprawy na ekranie infokiosku, po wyborze właściwego wydziału/tematu, interesant dodawany jest do dedykowanej zagadnieniu kolejki;
f) osoby wybierające jednakowy charakter sprawy do załatwienia, niezależnie od formy kontaktu (rozmowa telefoniczna, wizyta osobista) muszą trafić do tej samej kolejki;
g) pracownicy muszą posiadać możliwość monitorowania kolejek: własnej, połączeń telefonicznych, wizyt osobistych wraz z adnotacją o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym (w przypadku połączeń telefonicznych) i miejscu interesanta w przydzielonej kolejce;
h) wolny pracownik musi mieć możliwość podjęcia dowolnie wybranego w kolejce interesanta poprzez naciśniecie przycisku w interfejsie aplikacji;
i) w przypadku braku możliwości publikacji komunikatów wstępnych oraz w drzewie IVR, usługodawca ma obowiązek ich tworzenia, modyfikacji treści zapowiedzi oraz jej wprowadzenia do systemu;
j) infokiosk musi być w pełni przystosowany do obsługi osób niepełnosprawnych. Konstrukcja urządzenia, wysokość, kąt nachylenia ekranu, wielkość ekranu, komunikaty głosowe muszą umożliwić sprawne korzystanie z urządzenia.

2. System musi zapewniać bezpieczne udostępnianie informacji o sprawach, tj. wyłącznie w zakresie podlegającym udostępnieniu interesantom zgodnie z przepisami obowiązującego prawa, w szczególności §123 i §124 Regulaminu urzędowania sądów powszechnych (t.j. Dz.U. 2024, poz. 867 z późn. zm.)
3. Dedykowana aplikacja na komputerach pracowników, w tym system kolejkowania interesantów w zakresie funkcji telefonicznych musi realizować następujące funkcjonalności:
    a) wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń,
    b) zawieszanie i przywracanie połączeń,
    c) transferowanie rozmów bezpośrednio wraz z możliwością przeprowadzenia konsultacji,
    d) zarzadzanie połączeniami zawieszonymi;
    e) szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń;
    f) zapisywanie oraz możliwość przeszukiwania historii połączeń,
    g) możliwość tworzenia personalnej oraz globalnej książki telefonicznej, wraz z możliwością jej udostępnienia innemu pracownikowi.

4. System musi zostać zintegrowany z centralą telefoniczną Zamawiającego za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu.

5. Aplikacja zainstalowana na komputerach pracowników musi umożliwiać zapisywanie ustawień profilu użytkownika oraz być automatycznie personalizowana w trakcie uruchomienia, na podstawie profilu.
6. Wykonawca zapewni szkolenia, konsultacje, doradztwo przez cały okres trwania umowy gwarantujące nieograniczone ilościowo usługi szkoleń, konsultacji i doradztwa w zakresie optymalnego wykorzystywania systemu kolejkowego.
7. Wykonawca zapewni w trakcie trwania umowy, dostęp do aktualizacji, które będą instalowane na bieżąco.
8. System powinien umożliwić zdalny podgląd wyświetlanych informacji na dowolnym ekranie wchodzącym w skład systemu.
9. Wykonawca udzieli gwarancji na dostarczoną usługę i sprzęt przez cały okres obowiązywania umowy.
10. Licencjonowanie produktu, nie może ograniczać ilości instalacji aplikacji oraz ilości użytkowników z niej korzystających.
11. System musi być wyposażony w dedykowaną aplikację instalowaną na komputerach pracowników zamawiającego do obsługi kolejek połączeń oraz kolejek osobistych petentów (monitorowanie kolejek, odbieranie połączeń, przywoływanie interesantów, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje it.)
12. Aplikacja musi zapewniać zgodność z przepisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2023 poz. 1440).
13. Aplikacja musi być na bieżąco aktualizowana zgodnie z zapisami ww. ustawy.